



REILU
KAUKOLÄMPÖ

Reilu kaukolämpö - mitä ja miksi?

Reilu kaukolämpö -laatuimerkki on tae siitä, että kaukolämpöyrityksen toiminta on avointa, reilua, kehityshakuista ja tiedottavaa. Laatuimerkkiyritys kehittää kaukolämpöä laadukkaana tuotteena. Laatuimerkkiyritys huolehtii myös kaukolämmön hyvästä toimitusvarmuudesta.

Lämmitysmarkkinat ovat kiristymässä: kaukolämpöyrityksiltä vaaditaan entistä enemmän ja selkeämpää tietoa niistä eduista ja hyödyistä, joita kaukolämmöllä on.

Asiakkaiden toiveena on entistä kiinteämpi ja avoimempi vuorovaikutus kaukolämpöyrityksen kanssa. Asiakas odottaa kaukolämmöltä laatua, laadukasta ja yksilöllistä palvelua sekä lisätietoa esimerkiksi energian oikeasta ja tehokkaasta käytöstä.

Hyvästä tuotteesta on helppo kertoa. Kaukolämmitys on ympäristöystävällinen lämmitysmuoto, joka kilpailee markkinaehtoisesti lämmitysmarkkinoilla muiden lämmitysmuotojen kanssa. Energiateollisuus ry:n Reilu kaukolämpö -laatuimerkkijärjestelmä tukee kaukolämpöyrityksiä toiminnan läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisäämisessä.



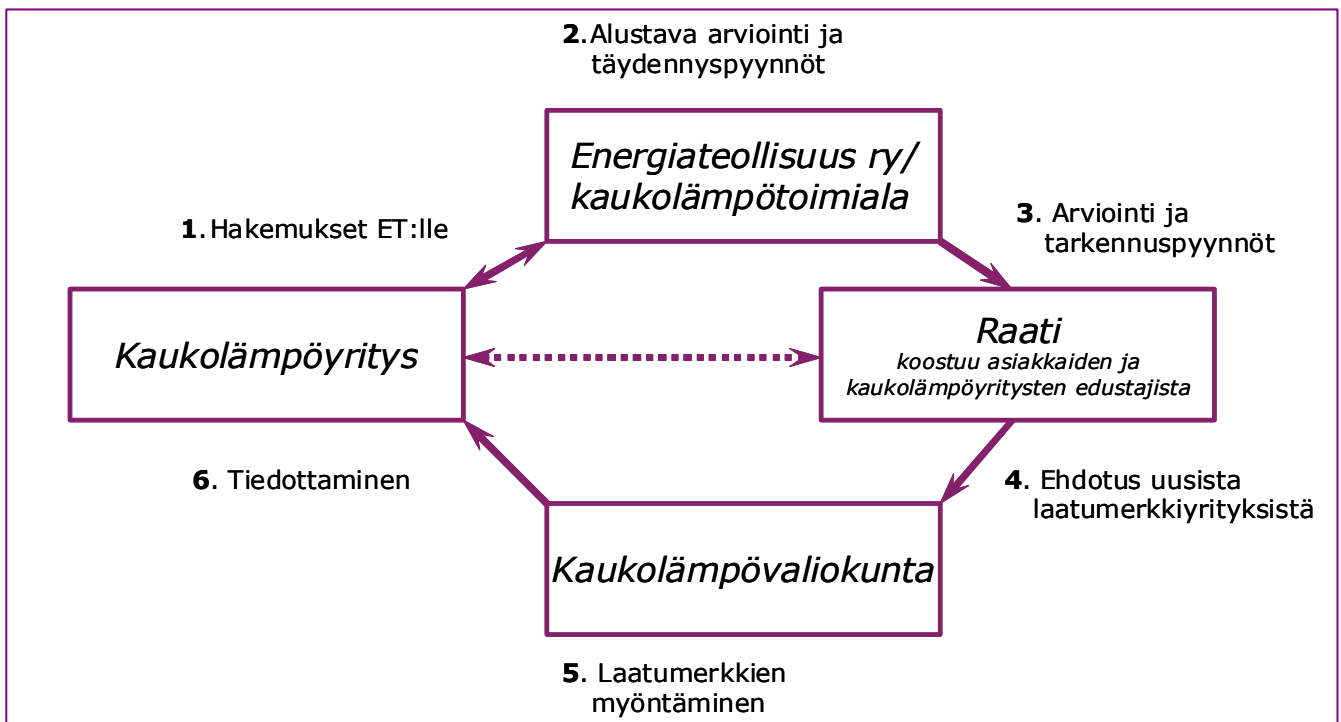
Reilu kaukolämpö -laatuimerkin yhteistyötahot:

- Suomen Kiinteistöliitto
- Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry
- Suomen Isännöintiliitto ry
- Suomen Vuokranantajat ry
- Suomen Omakotiliitto ry
- Suomen Kuluttajaliitto ry
- Kuluttajat - Konsumenterna ry
- Suomen Kuntaliitto
- Motiva Oy
- Viranomaiset: Kuluttajavirasto, Kilpailuvirasto, Energiamarkkinavirasto
- Ministeriöt: työvoima- ja elinkeinoministeriö, ympäristöministeriö ja valtiovarainministeriö
- Media

Laatumerkin myöntäminen

Kaukolämpö koetaan Suomessa hyväksi, luotettavaksi ja turvalliseksi lämmitysmuodoksi. Kaukolämpö ja kaukolämpöpalvelut ovat korkealaatuisia ja tuotteistettuja. Kaukolämpöasiakkaat ovat asiakas-tyytyväisyystutkimusten ja sidosryhmähaastattelujen perusteella pääasiassa hyvin tyytyväisiä valitsemaansa lämmitysmuotoon.

Reilu kaukolämpö -laatumerkki auttaa omalta osaltaan kaukolämpöyritystä toimimaan tulevaisuuden kilpailuympäristössä. Laatumerkkijärjestelmä auttaa kaukolämpöyritystä kehittämään omaa toimintaansa. Järjestelmä tukee yhteistyön lisäämistä paikallisten asiakastahojen, kuten isännöitsijöiden, kiinteistöyhdistysten, pientaloyhdistysten, rakennuttajien, kiinteistöhoitoyritysten sekä oman kunnan luottamusmiesten, virkamiesten ja paikallisten viestinten kanssa.





REILU
KAUKOLÄMPÖ

Laatumerkki- vaatimukset

Reiluun kaukolämpöön pääsee tietyt laatuvaatimukset täyttävä kaukolämpöyrittäjä. Hyväksytty kaukolämpöyrittäjä saa kunniakirjan ja kaukolämmön laatumerkin, jota kaukolämpöyrittäjä voi käyttää vakuudeksi laadukkaasta toiminnasta.

I Asiakas

- Kaukolämpöön liittymisestä ja lämmön-
toimituksesta on tehty kirjallinen läm-
pösopimus kaikkien asiakkaiden kanssa.
- Kaukolämmön sopimusehdot ovat vä-
hintään ET:n suositusten mukaiset ja
ne ovat kaikkien uusien liittyjien tiedos-
sa.
- Kaukolämpö on tuotteistettu siihen liit-
tyvine palveluineen.
- Kaukolämmön lisäpalvelut on tuotteis-
tettu.
- Hinnoittelu on perusteiltaan ymmärret-
tävää, avointa ja vertailukelpoista.
- Hinnat ovat julkisia ja kaikkien asiak-
kaiden saatavilla.
- Asiakkaille tiedotetaan oikea-aikaisesti
mm. lämmön- ja lämpöenergian keskeytyksis-
tä, hinnanmuutoksista ja yritys uutisista.
- Asiakkaat saavat selkeän kulutusrapor-
tin 1 – 2 kertaa vuodessa
- Asiakkaat saavat vuosittain kustannus-
ennusteen talousarvionsa pohjaksi
- Asiakkaille järjestetään infotilaisuuksia
määräajoin
- Kaukolämpöyrittäjä vastaa saamaansa
asiakaspalautteeseen seitsemän työpäi-
vän kuluessa
- Jos kaukolämpöyrittäjä on www-
sivut, siellä on paikka asiakaspalautteen
antamiseen.

II Toimialajärjestö

- Kaukolämpöyrittäjien toiminta on Ener-
giateollisuus ry:n teknisen ja taloudelli-
sen laadun mukaista.
- Kaukolämpöyrittäjä antaa tyyppiasiakkai-
den hinnat ET:n tilastokyselyyn.
- Kaukolämpöyrittäjä on liittynyt energia-
palveluiden toimenpideohjelmaan.

III Yhteiskunta

- Sidosryhmille tiedotetaan ajankohtaisis-
ta asioista.
- Kaukolämpöyrittäjä on varautunut toi-
mintaohjein toimitushäiriöiden ja mui-
den poikkeustilanteiden varalta.
- Kaukolämpöyrittäjä on jakanut vastuut
kriisitilanteissa ja toimintaohjeet on esi-
tetty kirjallisessa kriisiviestintäohjeessa.
- Energiatietoisuus ja ympäristöasiat on
sisällytetty toimintajärjestelmään, jos
kaukolämpöyrittäjä sellainen on käy-
tössä. Vuosiraportissa kuvataan, miten
kaukolämpöyrittäjän toiminnasta joh-
tuvaa ilmastovaikutusta pyritään vä-
hentämään.

Vaatimukset uusille hakijoille 2010, nykyisille laatumerkkiyrittäjille 2011

Seuranta ja kehittäminen



REILU
KAUKOLÄMPÖ

Kehittäminen

Reilu kaukolämpö -laatumerkin periaatteisiin kuuluu, että merkin saaneet kaukolämpöyritykset toimivat jatkuvasti laatumerkin vaatimusten mukaisesti ja kehittävät toimintaansa entistä laadukkaammaksi. Laatumerkkien täyttymistä ja kaukolämpötoiminnan edelleen kehittämistä seurataan joka toinen vuosi tehtävällä kyselyllä. Seurannassa kaukolämpöyrityksen toimintaa verrataan laatumerkkikriteereihin ja samalla selvitetään, miten toimintaa on kehitetty. Kehittämistoimia seurataan joka toinen vuosi tehtävällä kyselyllä.

Seuranta

Seurannasta saatua tietoa käytetään laatumerkkivaatimusten tiukentamiseen ja mahdollisten uusien vaatimusten lisäämiseen. Vaatimuksia tarkistetaan harkinnan mukaan muutaman vuoden välein.

Palkitseminen

Seurannan yhteydessä järjestetään kilpailu Reilu kaukolämpö -yritysten kesken. Esi-merkkillisin tai toimintaansa huomattavasti kehittänyt yritys palkitaan ns. vuoden kaukolämpöyrityksenä. Lisäksi kaukolämpöyritykset pääsevät esittelemään hyviä uusia käytäntöjään (best practices) kaukolämpötoimialan järjestämissä tilaisuuksissa.



Energiateollisuus

Fredrikinkatu 51-53 B
PL 100, 00101 Helsinki
puh. (09) 530 520
fax (09) 5305 2900
etunimi.sukunimi@energia.fi
www.energia.fi

www.kaukolampo.fi